

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis data yang telah dilakukan pada bab 4, maka dapat disimpulkan bahwa:

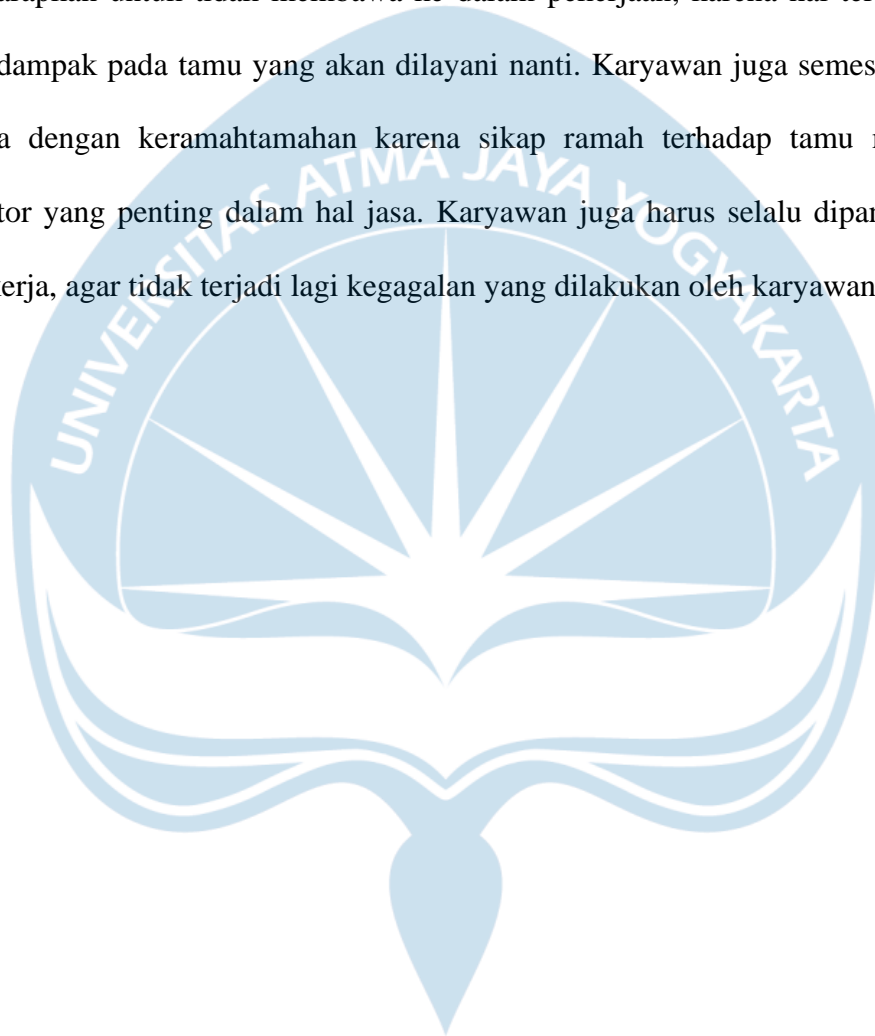
1. Biaya kualitas pada Hotel Yellow Star tidak efektif pada tahun 2018 dan 2019.
2. Penyebab tidak efektifnya biaya kualitas ini pada tahun 2019 karena masih meningkatnya kegagalan internal dan kegagalan eksternal yang dilakukan oleh beberapa karyawan. Contoh kegagalan dan eksternal yang terjadi adalah masih terdapat sisa bahan makanan yang tersisa hingga menjadi busuk serta masih terdapat keluhan dari para tamu. Kegagalan internal dan eksternal biasanya disebabkan oleh karyawan yang lalai dalam melakukan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, Hotel Yellow Star disarankan untuk meningkatkan lagi edukasi bagi karyawan yang lama agar kegagalan dapat diminimalisir. Karyawan juga harus ditingkatkan ketelitian dan kedisiplinan dalam melakukan tugas serta tanggungjawabnya terkait perihal mengecek catatan yang berkaitan dengan tugasnya. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi penumpukan bahan makanan dan minuman yang rentan untuk basi.

Kegagalan eksternal terjadi disebabkan oleh karyawan yang bersikap kurang

ramah atau lalai terhadap pelayanan kepada tamu, sebaiknya karyawan tersebut ditanyakan penyebab karyawan melakukan hal tersebut kepada tamu serta ditegaskan juga apabila karyawan yang sedang ada masalah di luar pekerjaan, diharapkan untuk tidak membawa ke dalam pekerjaan, karena hal tersebut akan berdampak pada tamu yang akan dilayani nanti. Karyawan juga semestinya tidak lupa dengan keramah tamahan karena sikap ramah terhadap tamu merupakan faktor yang penting dalam hal jasa. Karyawan juga harus selalu dipantau dalam bekerja, agar tidak terjadi lagi kegagalan yang dilakukan oleh karyawan.



DAFTAR PUSTAKA

- Blocher, E. J. (2010). *Cost Management : A Strategic Emphasis*. United States: McGraw-Hill/Irwin.
- Garrison, R. N. (2012). *Managerial Accounting:14th edition*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Hansen, D. R. (2009). *Akuntansi Manajerial Jilid 2 Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2012). *Akuntansi Biaya. Edisi Kelima*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Supriyono, R. (2011). *Akuntansi Biaya Buku 1. Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.





SURAT KETERANGAN

No. 001/YSHA/A&G/V/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANITA WAHYU WARDHANI
Jabatan : GENERAL MANAGER
Alamat : Jl. Laksda Adisucipto No. 23

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : GREGORIUS TEGAR YODA
NPM : 160422783
Universitas : UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Adalah benar-benar melakukan penelitian di Hotel Yellow Star Ambarrukmo untuk penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Efektivitas Biaya Kualitas Pada Hotel Yellow Star Ambarrukmo di Yogyakarta".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 Mei 2021

HOTEL YELLOW STAR AMBARRUKMO,



YELLOW STAR
AMBARRUKMO - YOGYAKARTA
ANITA WAHYU WARDHANI
GENERAL MANAGER

Jl. Laksda Adisucipto No. 23, Caturtunggal, Yogyakarta
Telp. (0274) 2800719

Komentar dari para pengunjung Hotel Yellow Star Ambarrukmo yang buruk:

-  **Fiorence Syazilli** 3/5
2 bulan lalu di  Google
Kamarnya rapi, para staffnya juga ramah. Tapi sayang, di selimut dan spreinya banyak bercak" begitupun juga sprei bantalnya terlihat kusut . Tempatnya strategis.
- Jenis perjalanan** Liburan
Layanan 4,0 **Lokasi** 3,0 **Kamar** 2,0 ...
-
-  **Okta D. Susanto** 3/5
8 bulan lalu di  Google
Tempatnya cukup nyaman, tapi kamarnya seperti gak di bersihkan..lantai ada bekas genangan air...lampu berdebu, dibawah tv berdebu, semoga dapat menjadi masukan yang membangun agar kebersihan kamar lebih diperhatikan kembali...thanks ...
-
-  **Niken putri** 2/5
4 bulan lalu di  Google
Pelayanannya kurang baik, pesen minum di cafenya Dibuatin tp salah menu waitresnya malah nyalahin kita yg pesen, pas di panggil minta bantuan ga padder tanggep, semoga lelayanannya lebih di tingkatkan lg untuk yg di cafenya. ...
-
-  **Novita Febriyanti** 1/5
4 bulan lalu di  Google
Kelihatan dibedakan antara buffet dengan non buffet , pelayanan kurang baik ...
-
-  **Qq Kykyqq** 2/5
5 bulan lalu di  Google
Handuk robek, sarung bantal robek. Ga lagi deh. ...